

Opsamling på tilsyn i perioden oktober – december 2020

Som led i tilsynsrollen har Stormrådet til opgave at kommunikere de tendenser i sagsbehandlingen, der giver anledning til en reaktion fra Stormrådet ved gennemførelse af de enkelte tilsyn. Inden for de enkelte stormflods- og oversvømmelseshændelser melder Stormrådet ud til selskaberne, på hvilke områder sagsbehandlingen kan forbedres med et skærpet fokus på de elementer, hvor der er påvist svagheder. Formålet med dette er, at sagsbehandlingen fremover bliver mere ensartet, mere smidig og mere korrekt.

Stormrådet har de sidste måneder behandlet en række tilsynssager, hvoraf nogle har givet anledning til reaktioner, herunder kritik, fra Stormrådet vedrørende forbedringspunkter i sagsbehandlingen. Nedenfor er det kort beskrevet, hvilke forhold, der har givet anledning til reaktion fra Stormrådet.

Dokumentation

- *Affugtning*
 - Der skal gennemføres løbende fugtmålinger, så det kun er den nødvendige affugtning, der ydes erstatning for.
 - Elforbrug ved affugtning skal dokumenteres. Det er ikke tilstrækkeligt med et anslået forbrug.
- *Skadesopgørelse, løsøre*
 - Inddrag relevante oplysninger som alder, model, anskaffelsespris ved opgørelsen af erstatning af løsøre. I mangel af en eller flere af disse oplysninger skal der foretages et kvalificeret skøn over værdien, og det skal beskrives, hvad skønnet indeholder.
- *Skadesopgørelse, bygning*
 - Når der opgøres skader for specifikke arealer, fx gulve og vægge, skal der foreligge en skitse med relevant målangivelse.
 - Det skal altid overvejes, om der er basis for nedsættelse eller bortfald af erstatning fx i forbindelse med dårlig vedligeholdelse (lovens § 7), så der ikke sker berigelse.
- *Notatpligt*
 - Der skal gøres notat, når forsikrings-selskabet mundtligt eller på anden måde modtager oplysninger om sagens faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for sagens afgørelse.

Skadesbegrænsning

- *Selvrisiko ved skadesbegrænsning*

- Der skal aldrig betales selvrisk for erstatning for skadesbegrænsning. Ved udbetaling af erstatning for skadesbegrænsning skal den særlige udbetalingsknap til skadesbegrænsning i Stormbasen derfor bruges.

Journalisering

- *Journalisering i Stormbasen*
 - Alle relevante dokumenter, skitser, billeder m.v. skal journaliseres i Stormbasen. Hvis der er tvivl om et dokument eller lign, skal journaliseres, så gør det for en sikkerheds skyld.

Fokuspunkterne er uddybet i nedenfor.

Dokumentation

Forsikringsselskaberne optræder ved deres behandling af stormflods- og oversvømmelsessager som offentlige myndigheder og er derfor bl.a. underlagt reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven, jf. lov om stormflod og stormfald § 10 a. Det betyder, at forsikringsselskaberne har pligt til at journalisere dokumenter, i det omfang disse har betydning for en sag, jf. offentlighedslovens § 15. Det betyder endvidere, jf. officialmaksimen, at forsikringsselskaberne er forpligtet til at indhente tilstrækkelige og korrekte oplysninger, så der kan træffes rigtige afgørelser på et tilstrækkeligt oplyst grundlag. Det betragtes som en væsentlig fejl, at omkostninger ikke er dokumenteret.

På følgende områder kan der foretages forbedringer i sagsbehandlingen.

Affugtning

Affugtningsomkostningerne kendes først, når affugtningen er udført. Derfor afsættes affugtning i skadesopgørelsen som et overslag, så skadesopgørelsen kan afsluttes. Skadesopgørelsen skal efterfølgende følges op med angivelse af den reelle omkostning til nødvendig affugtning.

Det følger af Stormrådets praksis, jf. bl.a. dækningsvejledningen, at affugtningsudgifter derfor skal være dokumenteret, og at det er en betingelse for erstatning, at der foreligger en korrekt udført fugtrapport/slutrapport med nødvendigt antal løbende fugtmålinger.

I flere sager var der ikke udarbejdet en fugtrapport. Dokumentationskravet var på denne baggrund ikke overholdt.

Endvidere manglede der i flere sager en bekræftelse på elforbruget til affugtning, hvilket resulterede i udbetaling af erstatning for det anslåede og ikke det konstaterede elforbrug. Det gør det umuligt at konstatere, om der er udbetalt korrekt erstatning. Det er ikke tilstrækkeligt, at det samlede elforbrug i perioden lægges til grund, da elforbrug til opvarmning og belysning ikke er en dækningsberettiget omkostning.

Skadesopgørelse

I forbindelse med skadesopgørelser skal man sørge for, at de underliggende forudsætninger er dokumenteret.

I en række sager har der i opgørelsen af løsøre manglet relevant dokumentation. Ved opgørelse af løsøreskader skal relevante oplysninger som alder, model, anskaffelsespris osv. angives, især når der er tale om dyrt løsøre.

Hvis der undtagelsesvis ikke kan fremskaffes en sådan oplysning, skal der foretages en kvalificeret skøn på baggrund af de oplysninger, der foreligger

Det følger af lov om stormflod og stormfald § 8, stk. 3, at reglen om forbud mod berigelse i forsikringsaftalelovens § 39 også gælder i stormflodssager. Endvidere følger det af lovens § 7, nr. 4, at erstatning kan nedsættes eller bortfalde, hvis bl.a. dårlig vedligeholdelse er skyld i at skaden er sket eller er blevet forværret. Det følger ligeledes af dækningsvejledningen, at der kan ske nedsættelse af erstatningen grundet dårlig vedligeholdelse. I forbindelse med opgørelsen skal det derfor altid overvejes, om der er grundlag for at nedsætte erstatningen på grund af manglende vedligehold af bygningen.

Vedrørende opgørelse af bygningsskader bør der fremligge relevante skitser med mål, når dette er relevant for skadesopgørelsen. Det er det i mange tilfælde, herunder ved opmåling af gulv- og vægareal.

Notatpligt

Det følger af offentlighedslovens § 13, at der skal gøres notat, når en myndighed mundtligt eller på anden måde modtager oplysninger om sagens faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for en sags afgørelse.

I en række sager har der manglet relevante notater om oplysninger forsikringsselskabet har modtaget telefonisk eller som e-mails. Disse oplysninger skal noteres og registreres på sagen i Stormbasen.

Selvrisiko af skadesbegrænsning

Det følger af lov om stormflod og stormfald § 6, nr. 6, stk. 2, at der ikke betales selvrisiko af udgifter til skadesbegrænsning.

I flere sager er der trukket selvrisiko af udgifter til skadesbegrænsning. Denne fejl er opstået i forbindelse med udbetalingen i Stormbasen, hvor den særlige udbetalingsfunktion ”Udbetal skadesbegrænsning” ikke er anvendt. Der bør være opmærksomhed på denne funktion i Stormbasen, så skadelidte modtager den korrekte erstatning for skadesbegrænsning.

Journalisering

Forsikringsselskaberne har som selvstændig offentlig myndighed i stormflods- og oversvømmelsessager i øvrigt pligt til at journalisere dokumenter, i det omfang dokumentet har betydning for en sag, jf. offentlighedslovens § 15.

På baggrund af de seneste tilsyn har Stormrådet understreget, at alle relevante dokumenter, herunder e-mails til og fra skadelidte, skitser, opgørelser og lign. journaliseres på sagen i Stormbasen. I den forbindelse er reglen den, at hvis man er i tvivl om nødvendigheden af journalisering, så skal man journalisere.